

Villkor för SLA

Service Level Agreement

Tabell 1. Servicenivåer

	Enkel	Standard	24/7	24/7 Premium
Felanmälan	24 tim/dygn	24 tim/dygn	24 tim/dygn	24 tim/dygn
Servicetid (Tidszon: Sverige)	Dedikerad support Helgfri vardag 7-16	Dedikerad support Helgfri vardag 7-16	Dedikerad support Dygnet runt Beredskapsnummer erhålls vid beställning	Dedikerad support Dygnet runt Beredskapsnummer erhålls vid beställning
Första kontakt	Inom skälig tid	Inom 4 timmar under servicetiden	Inom 4 timmar under servicetiden	Inom 4 timmar under Servicetiden
Åtgärdstid	10 arbetsdagar	Inom 18 timmar under servicetiden	Inom 24 timmar under servicetiden	Inom 8 timmar under servicetiden
Vite bristande åtgärdstid	Andelen av tjänstens månadsavgift för den tid tjänsten varit Otillgänglig.	300 kr plus 3 % av månadsavgiften per Påbörjad timme över avtalad åtgärdstid	500 kr plus 3 % av månadsavgiften per Påbörjad timme över avtalad åtgärdstid	1000 kr plus 3% av månadsavgiften per Påbörjad timme över avtalad åtgärdstid
Rapportering	Återkoppling till kunden när tjänsten återigen är tillgänglig.	Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen var 4:e timme inom felavhjälpningstid	Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen var 4:e timme inom felavhjälpningstid	Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen varje timme inom felavhjälpningstid